

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Pandemi Covid-19 menjadi peluang bagi sektor telekomunikasi untuk beradaptasi dengan meningkatkan kualitas layanan telekomunikasi. Pada tahun 2020, menurut Dirjen SDPPI (Direktorat Jenderal Sumber Daya dan Perangkat Pos dan Informatika) Kementerian Komunikasi dan Informatika, penyerapan tenaga kerja di sektor komunikasi mengalami pertumbuhan yang luar biasa karena peningkatan teknologi komunikasi dan informasi, katanya. Kata. Perubahan konfigurasi penggunaan Internet sehubungan dengan lalu lintas data pada jaringan telekomunikasi. Yang terjadi saat ini adalah transformasi bentuk gaya hidup baru, bentuk pemerintahan, transformasi kerja, transformasi sosialisasi dan dalam arti yang sangat luas, transformasi budaya. Oleh karena itu, diperlukan prosedur koordinasi oleh pemerintah, operator dan pemangku kepentingan terkait dengan kondisi ini. (Kominfo, 2020)

Di era digital saat ini, desainer UI/UX membuat perubahan signifikan saat mengembangkan aplikasi. Desainer UI/UX menyediakan desain aplikasi seluler yang tidak hanya berfungsi dengan baik, tetapi juga bermanfaat. UX atau pengalaman pengguna adalah proses peningkatan kepuasan pengguna dalam interaksi antara pengguna dan produk. Tujuan terpenting dari aplikasi seluler adalah kelancaran interaksi antara pengguna dan aplikasi. UI atau Antarmuka Pengguna, di sisi lain, adalah tentang penyajian perangkat lunak seperti komputer, elektronik konsumen, perangkat seluler, dan perangkat elektronik lainnya dengan fokus pada memaksimalkan pengalaman pengguna. Di mata pengguna, aplikasi seluler yang sukses adalah tentang interaksi aplikasi yang menyenangkan dan ramah. Secara visual, aplikasi harus menarik dan harus memastikan keseimbangan antara pengalaman pengguna dan antarmuka pengguna.

Sejumlah industri yang sedang tumbuh dan mengarah ke digitalisasi. Hal ini membuka peluang bagi beberapa sektor industri yang perlu menjaga kelangsungan usaha melalui peningkatan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Jika tidak, industri akan kewalahan oleh perusahaan lain yang lebih inovatif. Digitalisasi tidak hanya menyenangkan komunitas tetapi juga bisnis. Perusahaan yang go digital melihat lebih banyak penjualan daripada perusahaan tradisional. Oleh karena itu, perusahaan harus siap dengan teknologi yang tepat untuk mendukung kesuksesan bisnisnya. Hal ini dapat dicapai dengan menyerahkan strategi teknologi kepada pihak lain. Baik dari segi pengadaan infrastruktur teknologi, *server*, aplikasi, maupun sistem keamanan. (Republika, 2020)

Smartfren *Business* rencananya akan menghadirkan sebuah aplikasi yang bernama Bizsf untuk memudahkan pengusaha dalam mengembangkan bisnis lewat *digital*. Riset *marketers* bekerja sama dengan Smartfren Business, yang berfokus pada perilaku pelanggan

B2B (*enterprise*) terkait digitalisasi dan penggunaan teknologi selama pandemi COVID-19, menemukan bahwa teknologi digital yang dikembangkan membantu Anda menegaskan diri secara positif., manajemen *personalia*, manajemen aset, manajemen komunikasi, manajemen pelanggan, manajemen data, dll. Dengan demikian, perusahaan menghadapi tantangan untuk memprioritaskan pengembangan teknologi digital.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Seiring dengan berkembangnya zaman dan perubahan situasi pandemic yang kita lalui saat ini, pergerakan pelaku bisnis dalam mengoperasikan bisnisnya menjadi terbatas. Semua mobilisasi perjanjian, transaksi antar bisnis dalam bekerja sama satu sama lain menjadi sulit untuk dilakukan. Sehingga sebagian besar pebisnis kesulitan menjalankan bisnisnya dengan lancar dari sisi internal, juga pelaku bisnis akan kesulitan mengatur keuangan yang berjalan didalam perusahaan yang dijalkannya. Oleh karena itu, desain UI/UX aplikasi *payment enterprise* sangat perlu dilakukan untuk dikembangkan menjadi salahsatu kebutuhan pokok dalam berjalannya suatu perusahaan.

## 1.3 Rumusan Masalah

Proses transformasi digital menjadi faktor penting bagi masyarakat Indonesia. Ada empat faktor pendorong implementasi transformasi digital. Ini termasuk perubahan peraturan, perubahan lanskap persaingan, perubahan perilaku dan harapan konsumen, dan transisi atau perubahan industri ke digital.

Penyaluran desain interaksi pengguna dan desain visual UI/UX pada suatu aplikasi menjadi fokus penting dalam perancangan ini. Bagaimana menyampaikan informasi penting mengenai aktivitas keuangan perusahaan secara baik namun tetap meperhatikan keindahan visual pada aplikasi.

## 1.4 Pertanyaan Perancangan

1. Bagaimana menciptakan dan mengembangkan produk digital atau aplikasi yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan *Business-to-Business (Enterprise)* dalam mengatur keuangan perusahaannya?
2. Bagaimana cara menentukan komponen yang tepat agar *User Experience* dan *User Interface* berimbang dengan baik untuk kebutuhan transaksi bisnis perusahaan?

## 1.5 Tujuan Perancangan

1. Mengidentifikasi kebutuhan informasi keuangan perusahaan agar memudahkan pelaku bisnis mengatur keuangan perusahaannya.
2. Mendapat kesimpulan secara menyeluruh mengenai komponen dan *layout* fitur yang diperlukan dan yang tidak diperlukan oleh Bizsf bagi pengguna agar memudahkan dalam proses penyusunan *user journey* dan *wireflow*.

## 1.6 Batasan Masalah

Banyaknya aspek yang berkaitan dengan pengembangan suatu aplikasi, perlu adanya batasan agar perancangan tidak berbeda jauh dengan tujuan. Berikut batasan masalah yang perlu diperhatikan :

1. Permasalahan ini akan fokus pada memaksimalkan produk pembayaran digital pada aplikasi Bizsf agar menciptakan produk yang efisien dan kompeten untuk para pebisnis.
2. Aspek-aspek UI/UX dalam aplikasi perlu dititikberatkan pada kepentingan aktivitas keuangan perusahaan.
3. Aplikasi tidak akan ditargetkan untuk digunakan secara konvensional, melainkan untuk kepentingan internal perusahaan.
4. Prototype aplikasi hanya dapat diakses di *mobile phone* dengan ukuran 375x812 inci.

## 1.7 Ruang Lingkup Perancangan

Ruang lingkup perancangan kali ini menargetkan untuk memberikan pengalaman pengguna aplikasi yang terbaik kepada seluruh pelaku bisnis yang akan meningkatkan kualitas serta memperluas pasar konsumennya.

## 1.8 Keterbatasan Perancangan

Informasi dalam penelitian ini akan terbatas dikarenakan adanya beberapa aspek milik perusahaan yang tidak dapat disebarluaskan ke khalayak luas. Mengingat PT. Smartfren Telecom Tbk merupakan salah satu perusahaan telekomunikasi yang besar sehingga banyak hal yang merupakan informasi internal perusahaan.

## 1.9 Manfaat Perancangan

1. **Bagi Pengetahuan:** Perancangan ini dapat memberikan banyak insight atau pengetahuan mendalam mengenai cara mengimplementasi dan kegunaan UI/UX *Design* dan manfaatnya bagi era digital.
2. **Bagi Masyarakat:** Perancangan ini sebenarnya tidak akan berdampak secara langsung pada masyarakat khalayak luas, namun dampak dari digitalisasi produk pada suatu industri akan sangat mempermudah semua aktifitas yang berlangsung di masyarakat sesuai dengan lingkungannya.
3. **Bagi Industri:** Bagi industri digital, perancangan ini merupakan fokus yang sangat penting untuk kepentingan keberlangsungan suatu produk perusahaan agar berjalan dengan baik dan dampaknya akan sangat menguntungkan industri tersebut.

## 1.10 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan laporan tugas akhir ini, sistematika penulisan dibagi menjadi beberapa bab yang bertujuan untuk memudahkan pembahasan sesuai acuan penulis, yaitu:

### **BAB I                    PENDAHULUAN**

Bab ini membahas tentang latar belakang, identifikasi masalah, rumusan masalah, batasan masalah, dan sistematika penulisan yang berkaitan dengan penyusunan laporan ini.

### **BAB II                    KAJIAN**

Bab ini membahas mengenai kajian literatur, kajian lapangan dan hipotesa. Kajian literatur yang berisi teori – teori mengenai pembuatan laporan.

### **BAB III                    METODE**

Bab ini berisi tentang metode penelitian dengan pertimbangan desain produk yang dikaji mulai dari metode kuantitatif, metode pengumpulan data, proses perancangan dan validasi.

### **BAB IV                    PEMBAHASAN**

Bab ini akan membahas tentang aspek – aspek pendukung pada perancangan produk yang akan dikembangkan oleh peneliti agar dijadikan acuan untuk pengembangan rancangan produk sesuai kebutuhannya pengguna.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

Bab ini merupakan sub bab kesimpulan dan saran yang dapat ditarik dari penelitian dan observasi yang telah dilakukan dan mencoba mengajukan saran yang dimana dapat membantu mengembangkan dan meningkatkan perancangan produk yang telah dirancang.